



# Smiles For Children<sup>SM</sup>

*Mejorando el Cuidado Dental en Virginia*

Un programa de la Comunidad de Virginia

## MANUAL DEL MIEMBRO

**Doral**<sup>™</sup>  
A DentaQuest Ventures Company

1° de Julio de 2005

## **Bienvenido al Programa Dental Smiles For Children de Virginia**

Como miembro de los programas Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus de Virginia, es importante que lea este Manual del Miembro sobre la cobertura y los servicios dentales proporcionados a su niño por el programa dental **Smiles For Children**. La información siguiente le indica qué servicios están cubiertos por **Smiles For Children**, cuáles son los derechos y las responsabilidades de su niño según el programa, y cómo y dónde puede recibir su hijo información adicional. **Ponga el imán incluido sobre la superficie de su refrigerador para poder usarlo fácilmente como referencia.**

Tómese un tiempo para leer estos materiales y familiarizarse con los términos de la cobertura de su hijo. En caso de dudas sobre la cobertura de su hijo, puede llamar a Servicios de los Miembros al 1-888-912-3456, de lunes a viernes, 8:00 AM – 6:00 PM. El número TDD es 800-466-7566. La línea TTY/TDD es sólo para personas que tengan problemas de oído o habla (su teléfono debe estar dotado de esta línea). Si necesita servicios de interpretación/traducción, llame al 1-888-912-3456. Podemos proporcionarle un intérprete para hablar por teléfono. Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos.

Si le resulta difícil leer o entender esta guía, llámenos al 1-888-912-3456 para pedir ayuda.

Puede pedir esta guía en:

- 1) Caracteres impresos más grandes
- 2) Un formato alternativo, como un disco de audio
- 3) Español.



### **Para hacer preguntas:**

- **Llame a Servicios de los Miembros al 1-888-912-3456, lunes a viernes, 8:00 AM – 6:00 PM**
- **La línea TTY/TDD es 800-466-7566 solamente para personas que tengan dificultades de oído o habla (su teléfono debe estar equipado para usar esta línea).**

**Las llamadas a estos números son gratuitas. ¡nos complacerá poder ayudarle!**

# ÍNDICE

**¿Qué es Smiles For Children?**

**Inscripción**

**Servicios cubiertos por Smiles For Children**

**Cómo encontrar a un dentista**

**Cómo hacer una cita con un dentista**

**Qué hacer en caso de emergencia**

**Sus derechos y responsabilidades**

**Qué ocurre si tengo dudas**

**Cuándo y cómo hacer una reclamación o una apelación**

**Seguridad de antidiscriminación**

**Números de teléfono importantes**

**Consejos dentales útiles**

## ¿Qué es Smiles For Children?

**Smiles For Children** es el nuevo programa dental de Virginia para niños que pertenezcan a Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus. Todos los servicios dentales de su niño se proporcionarán a través del nuevo programa **Smiles For Children**. Su niño recibirá las mismas prestaciones dentales que haya recibido en el pasado con un acceso más sencillo a los cuidados dentales que necesite. **Smiles For Children** también incluye servicios dentales limitados para adultos.

Los servicios de cuidados dentales de su niño son gratuitos en el programa **Smiles For Children**. **Smiles For Children** es un programa proporcionado por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia (DMAS) de la Comunidad de Virginia) y es administrado por Doral Dental, USA.

Mientras su niño tenga derecho a participar en el plan dental **Smiles For Children**, recibirá noticieros y otra información de vez en cuando. Lea detenidamente cada uno de ellos y llámenos si hay algo que no entienda. A menudo, se incluirán datos importantes que le ayudarán a cuidar de los dientes de su niño. Fíjese en el logotipo **Smiles For Children** en los envíos por correo.

## Inscripción

Una vez que se haya determinado que su niño tiene derecho a Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus, estarán inscritos automáticamente en el programa dental **Smiles For Children**. No necesita hacer nada especial para inscribirlos en el programa.

No hay una tarjeta dental especial para **Smiles For Children**. Puede usar la tarjeta de identificación de plástico del niño de la Comunidad de Virginia o la tarjeta de identificación de miembro de una MCO (AMERIGROUP Health Plan, Anthem HealthKeepers Plus, CareNet Southern Health Services, Optima Family Care, Virginia Premier Health Plan o UniCare Health Plan of VA) para todos los cuidados dentales de su niño. **Smiles For Children solamente pagará por los servicios siempre que su niño reúna las condiciones necesarias.**

**RECUERDE, ES MUY IMPORTANTE** que comunique inmediatamente a su Departamento de Servicios Sociales local si se muda, cambia de domicilio o cualquier

cambio que afecte a los derechos de participación de su niño. Si no tienen una dirección correcta usted no recibirá información actualizada sobre su cobertura y los derechos de su niño serán cancelados. Siempre que se mude o cambie de domicilio, póngase en contacto de inmediato con su Departamento de Servicios Sociales local o con el FAMIS CPU para proteger a su niño y seguir estando cubierto.

Si termina la inscripción de su niño en Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus, recibirá una carta diciendo que su niño ya no está cubierto por el plan dental **Smiles For Children**. La fecha indicada en la carta será el último día en que su niño estará cubierto por **Smiles For Children**. El programa no pagará por ningún servicio dental que reciba su niño después de la fecha final de la carta. Después de esa fecha tendrá que pagar por los servicios recibidos.

## **Servicios cubiertos por Smiles For Children**

**Los servicios de cuidado dental de su niño son gratuitos en el programa Smiles For Children.**

### Servicios para niños

Los miembros de **Smiles For Children** tienen cubiertos todos los servicios dentales médicamente necesarios, así como los procedimientos de ortodoncia (aparatos) proporcionados por un dentista participante. Entre los servicios dentales se incluyen alivio de dolores e infección, restauración de dientes y mantenimiento de la salud dental. El examen médico que le haga un doctor a su niño puede incluir un examen oral, pero no reemplaza el examen del dentista. Medicaid requiere que el doctor de su niño recomiende un dentista a su niño a la edad de tres años o antes si es necesario.

Los exámenes rutinarios son visitas al dentista para un “chequeo” dental. El dentista examinará la boca de su niño para ver si necesita otros servicios dentales, y comprobará que los dientes, encías y huesos que soporten los dientes de su niño estén sanos. A veces, el dentista limpiará los dientes de su niño y hará radiografías al mismo tiempo, si es necesario, que el chequeo. Los chequeos dentales son una parte importante de la salud general de su niño, y deben hacerse cada seis meses.

Entre algunos de los servicios disponibles para su niño se incluyen los siguientes:

- ✓ Fluoruro (cada 6 meses)
- ✓ Selladores

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ✓ Limpiezas (cada 6 meses)            | ✓ Tratamientos de conducto radicular |
| ✓ Espaciadores                        | ✓ Extracciones de dientes            |
| ✓ Radiografías                        | ✓ Anestesia                          |
| ✓ Empastes                            | ✓ Servicios de enfermedades orales   |
| ✓ Coronas (algunas fundas)            |                                      |
| ✓ Aparatos (si reúne las condiciones) |                                      |

El dentista de su niño le indicará si **Smiles For Children** va a pagar un servicio antes de tratar a su niño. Los dentistas participantes no pueden facturarle por servicios cubiertos por el programa, siempre que el niño siga reuniendo las condiciones necesarias.

Si recibe servicios de dentistas que no estén inscritos en **Smiles For Children**, tendrá que pagar la factura. No recibirá pagos por facturas médicas pasadas que haya pagado. Trate de usar el mismo dentista durante la mayor parte de los cuidados dentales de su niño, y siga con este dentista a menos que recomienden a su niño un especialista.

#### Adultos (miembros mayores de 21 años)

**Smiles For Children** no paga por servicios dentales para miembros de más de 21 años de edad **excepto** por ciertos servicios de cirugía oral médicamente necesarios cuando los efectúe un dentista participante. Entre otros ejemplos de servicios cubiertos relacionados médicamente para adultos se incluyen los siguientes:

- La cirugía oral está cubierta para procedimientos quirúrgicos u hospitalarios no dentales por defectos de nacimiento (como labio y paladar hendidos),
- Extracción de quistes y tumores no relacionados con los dientes,
- Biopsias para casos en que se sospechen tendencia malignas,
- Reparación de heridas traumáticas, y
- Extracción de dientes para abscesos graves que compliquen una condición médica o contribuyan a una mala salud general.

Los artículos y servicios relacionados con el cuidado, tratamiento, empaste, extracción, reemplazo de dientes, o estructuras que soporten los dientes no están cubiertos, excepto en el caso de extracción de dientes antes de la radioterapia.

La mayoría de los servicios dentales para miembros mayores de 21 años de edad deben ser aprobados antes de recibir el servicio o antes de que se pueda hacer el pago. Si es necesario, se dará una autorización a su dentista si existe una necesidad médica. Debe tener una carta de su médico antes de ir al dentista. Esta carta debe indicar a su dentista por qué es médicamente necesario un tratamiento dental.

Si necesita servicios dentales debido a una de estas condiciones, póngase en contacto con el programa **Smiles For Children** llamando al 1-888-912-3456. Podemos ayudarle a encontrar a un dentista que hará un examen y radiografías. El dentista le comunicará qué medidas tendrá que tomar para arreglar el problema y recibir los cuidados que necesita. El dentista podrá indicarle si los servicios que necesita están cubiertos.

### Otros servicios

Medicaid/FAMIS o su MCO seguirán proporcionando los servicios médicos. Fíjese en su tarjeta de identificación médica para obtener el número de teléfono para llamar en caso de que necesite asistencia.

Se dispone de transporte para las citas dentales de su niño si usted no dispone de otros medios de transporte. Si no tiene un automóvil o ningún familiar le puede llevar a la cita dental de su niño, y no está inscrito en una MCO, llame al teléfono gratuito 1-866-386-8331 para obtener asistencia. Si su niño está inscrito en una MCO, póngase directamente en contacto con la MCO para que le lleven.

Debe llamar con 24-48 horas de antelación a la cita para asegurarse de que le puedan llevar. El transporte será gratuito.

### **Cómo encontrar a un dentista**

**Smiles For Children** posee una lista de dentistas que pueden tratar a su niño. Sólo debe visitar a dentistas inscritos en el programa **Smiles For Children**. Tiene a su

disposición todos los nombres de dentistas y especialistas dentales del programa **Smiles For Children** en un directorio que le enviaremos pronto por correo.

Para obtener información adicional sobre los dentistas o especialistas dentales a los que puede acudir, póngase en contacto con el programa **Smiles For Children** llamando al 1-888-912-3456. Podemos ayudarle a encontrar al dentista más próximo que participe en el programa.

También pueden llamar al 1-888-912-3456 o visitar nuestros sitios web en [www.doralusa.com](http://www.doralusa.com) o [www.dmas.virginia.gov](http://www.dmas.virginia.gov) a fin de obtener ayuda para encontrar a un dentista. Incluso le ayudaremos a hacer una cita con un dentista.

Cuando llame al programa **Smiles For Children**, debe tener listo lo siguiente:

- Pluma o lápiz
- Su dirección incluido el código postal
- La tarjeta de identificación de plástico azul y blanca de la Comunidad de Virginia de su niño o
- La tarjeta de identificación de miembro de MCO de su niño

Dígales que su niño es un miembro de **Smiles For Children**. Recibirá los nombres de varios dentistas de su área. Los niños menores de 21 años no necesitan una recomendación de su médico (PCP) para ir al dentista. Necesitará una recomendación verbal o escrita de su dentista general para acudir a un especialista dental.

### **Cómo hacer una cita con un dentista**

Cuando llame a un dentista para hacer una cita, debe tener listo lo siguiente:

- Pluma o lápiz
- La tarjeta de identificación de plástico azul y blanca de la Comunidad de Virginia de su niño
- La tarjeta de identificación de miembro de una MCO de su niño
- Un calendario

Comuníquese a la oficina del dentista que su niño es un miembro de **Smiles For Children** y que le gustaría hacer una cita para ver al dentista. Vea qué fechas y horas le convienen más. Escriba la fecha y la hora de la cita de su niño en su calendario.

Cuando llegue la fecha de la cita de su niño, simplemente vaya a la consulta del dentista. Es así de fácil. Si ha estado yendo a un dentista diferente, pida al dentista anterior que envíe los registros dentales de su niño al nuevo dentista.

Si no puede acudir a la cita hecha para su niño, llame a la consulta del dentista para comunicarles que no puede ir y para hacer otra cita.

Muestre la tarjeta de identificación azul y blanca de su niño o su tarjeta de identificación de la MCO **cada vez que vaya al dentista** de modo que su dentista pueda verificar el estado actual de participación de su niño. Si no lleva las tarjetas, le pueden cobrar por los servicios.

**Usted es responsable de mostrar la tarjeta de identificación de su niño a los dentistas en el momento en que acuda para obtener sus servicios y para asegurarse de que el dentista acepte el pago de Smiles For Children.** Informe de inmediato sobre la pérdida o el robo de su tarjeta de identificación de Medicaid al Departamento de Servicios Sociales local, el FAMIS CPU o la pérdida de su tarjeta de la MCO a su Organización de Atención Médica Administrada (MCO).

### **Qué hacer en caso de emergencia**

Su niño también puede ver a un dentista de **Smiles For Children** en caso de emergencias. Debe preguntar a su dentista cómo ponerse en contacto con él en una emergencia. Su dentista puede tener un número de teléfono diferente para llamar en caso de una emergencia.

Si no está en casa durante una emergencia, lleve a su niño a cualquier dentista del área. Si no puede encontrar a un dentista, lleve a su niño al hospital si es necesario. No se olvide de mostrar la tarjeta de identificación de miembro de su niño.

### **Sus derechos y responsabilidades**

Como miembro del programa **Smiles For Children**, su niño tiene derecho a lo siguiente:

- ✓ Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad
- ✓ Recibir información sobre **Smiles For Children** y los servicios disponibles
- ✓ Poder escoger a un dentista del directorio de **Smiles For Children**
- ✓ Poder rechazar los servicios de un dentista específico
- ✓ Tomar decisiones sobre el cuidado dental de su niño
- ✓ Hacer una reclamación o apelación a un dentista o a **Smiles For Children**
- ✓ Tener acceso a los expedientes dentales de su niño
- ✓ No ser discriminado por el dentista por razones de edad, género, raza, incapacidad física o mental, origen nacional, etnia, religión, orientación sexual, información genética, fuente de pago o tipo, o grado de enfermedad o condición
- ✓ Mantener privada su información médica según las leyes estatales y federales
- ✓ Recibir comunicación de los cambios de servicios o si su dentista deja **Smiles For Children**

Como miembro del programa **Smiles For Children** usted es responsable de lo siguiente:

- ✓ Usar el programa dental **Smiles For Children**
- ✓ Saber, entender y seguir los términos y condiciones de este manual
- ✓ Escuchar al dentista y seguir las instrucciones sobre los cuidados de los dientes del niño
- ✓ Hacer las citas y respetarlas
- ✓ Cancelar las citas y el transporte programado tan pronto como sea posible
- ✓ Mostrar la tarjeta de identificación de su niño y cualquier otra tarjeta de seguro cada vez que vaya al dentista
- ✓ Asegurarse de ser la única persona que use la tarjeta de identificación y comunicar a su Departamento de Servicios Sociales local o a su MCO si se le ha perdido o si se la han robado
- ✓ Responder a preguntas sobre la salud de su niño que ayuden al dentista a atender a su niño

- ✓ Comunicar al dentista si su niño ha sido atendido en una sala de emergencia en las 24 horas anteriores o si ha visitado recientemente a otro dentista
- ✓ Informar inmediatamente a su Departamento de Servicios Sociales local o a FAMIS CPU de cualquiera de estas cosas:
  1. Un cambio de dirección cada vez que se mude
  2. Un cambio del número de teléfono cada vez que cambie de número de teléfono
  3. Si tiene un bebé nuevo o ha habido un cambio en su familia
  4. Si usted (o un familiar inmediato) pierde su trabajo, consigue un empleo o tiene otro seguro
  5. Un cambio de nombre

### **Qué ocurre si tengo dudas**

Puede llamarnos o escribirnos en caso de que tenga dudas o desee hacer comentarios sobre el programa dental **Smiles For Children**, incluido lo siguiente:

- Los servicios dentales a disposición de su niño como miembro de **Smiles For Children**;
- Las reglas del programa **Smiles For Children** para que su niño reciba servicios de cuidados dentales;
- El manual del miembro y otra información que le enviemos.

Llámenos al 1-888-912-3456 con sus dudas o comentarios o envíenos un correo electrónico a [www.doralusa.com](http://www.doralusa.com). Haremos todos los esfuerzos para contestar a sus preguntas en esa llamada. Si no podemos responder completamente a sus preguntas por teléfono, le llamaremos o le escribiremos en un plazo máximo de 14 días laborables de su llamada.

Puede visitar nuestros sitios web en [www.doralusa.com](http://www.doralusa.com) o [www.dmas.virginia.gov](http://www.dmas.virginia.gov) para obtener información adicional sobre el programa.

### **Cuándo y cómo hacer una reclamación (agravio) o una apelación**

Usted tiene el derecho de hacer una reclamación (agravio) o apelación al programa **Smiles For Children** si:

- No está de acuerdo con la forma en que interpretamos este manual;
- La calidad del servicio no satisface las necesidades de su niño;
- No está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar el cuidado;
- No está satisfecho con un dentista.

### Reclamaciones (agravios)

Las reclamaciones o los agravios tienen lugar cuando llame o envíe una carta para decirnos que no está satisfecho con una decisión que haya tomado Doral que no sea la negación o la reducción de servicios. Entre otros ejemplos de reclamaciones podemos incluir: calidad de los cuidados o servicios recibidos, acceso a servicios de cuidados dentales, dentista y tratamiento o asuntos administrativos.

Si tiene una reclamación (agravio), puede llamarnos al 1-888-912-3456 o escribirnos a la dirección indicada a continuación.

Doral Dental USA, LLC  
**Smiles For Children**  
Attention: Complaints and Appeals  
12121 N. Corporate Parkway  
Mequon, WI 53092

Una vez que recibamos su reclamación (agravio), empezaremos a investigar el problema. Recibirá una respuesta en un plazo máximo de 30 días laborables contados a partir de la fecha en que hayamos recibido su reclamación (agravio).

### Apelaciones

Si no está de acuerdo con una decisión que haya tomado Doral para negar una solicitud o una factura por servicios de cuidado dental, usted o alguien en nombre de su niño puede hacer una apelación. Para hacer una apelación, o para solicitar asistencia

para hacer una apelación, llámenos al 1-888-912-3456. Tiene 30 días después de recibir nuestra decisión de negar su solicitud o factura para hacer una apelación.

Para hacer una apelación tendrá que enviarnos una solicitud por escrito que contenga lo siguiente:

- Su nombre y el nombre de su niño
- El nombre de su dentista
- La fecha del servicio
- Su dirección postal
- Una explicación de por qué debemos cambiar nuestra decisión
- Una copia de cualquier información que apoye su solicitud, como documentos adicionales, expedientes o información que sea importante para su apelación.

Es necesario enviar una apelación escrita a:

Doral Dental USA, LLC  
**Smiles For Children**  
Attention: Complaints and Appeals  
12121 N. Corporate Parkway  
Mequon, WI 53092

Se organizará un comité para considerar su apelación. Si su apelación tiene que ver con un asunto de salud dental, el comité incluirá a un profesional dental que tenga la capacitación y la experiencia adecuadas para tomar la decisión sobre el asunto dental. Doral responderá a su apelación por escrito en un plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha en que se recibió, o en un plazo máximo de 3 días si la condición necesita una atención inmediata.

#### Proceso de Audiencia Justa del Estado de Virginia

También puede solicitar al mismo tiempo una Audiencia Justa del Estado, después o en vez de hacer una apelación a Doral Dental. La solicitud de una Audiencia Justa del Estado debe hacerse por escrito y enviarse a:

Appeals Division  
Department of Medical Assistance Services  
600 E. Broad Street  
Richmond, Virginia 23219  
(804) 371-8488

Las solicitudes de apelación/revisión también pueden enviarse por fax a:  
(804) 371-8491

Después de enviar su solicitud para una Audiencia Justa del Estado, el Departamento de Servicios de Asistencia Médica le notificará la fecha, la hora y el lugar de la audiencia programada. La mayoría de las audiencias puede hacerse por teléfono. La decisión del funcionario de la audiencia es la decisión administrativa final tomada por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica. No obstante, si no está de acuerdo con la decisión del funcionario de audiencias puede hacer una apelación a su tribunal de circuito local.

### **Seguridad de antidiscriminación**

No permitimos un tratamiento injusto en el programa **Smiles For Children**. Nadie es tratado diferente por motivos de raza, color, lugar de nacimiento, idioma, género, religión, creencias, edad o incapacidad. Si cree que le han tratado injustamente debido a esto, llame al 1-888-912-3456.

### **Números de teléfono importantes**

Servicios de los miembros de **Smiles For Children** 1-888-912-3456

#### Asistencia de transporte

- Si pertenece a Fee For Service, AMERIGROUP, Anthem o UniCare 1-866-386-8331
- Si pertenece a CareNet 1-800-734-0430
- Si pertenece a Optima Family Care 1-877-892-3986
- Si pertenece a Virginia Premier 1-800-727-7536 (Central)  
1-800-828-7989 (Tidewater)

1-888-338-4579 (Roanoke)

Servicios de los Miembros de Atención Médica Administrada

- AMERIGROUP Health Plan 1-800-600-4441
- Anthem HealthKeepers Plus 1-800-901-0020
- CareNet Southern Health Services 1-800-279-1878
- Optima Family Care 1-800-881-2166
- Virginia Premier Health Plan 1-888-338-4579
- UNICARE Health Plan of Virginia 1-888-229-3872 (Medicaid)  
1-877-423-2647 (FAMIS)

## Consejos dentales útiles

- ✓ Practique buenos hábitos de salud dental. Cepílese los dientes dos veces al día y utilice hilo de seda una vez al día.
- ✓ Lleve a su niño al dentista para un chequeo cada seis meses.
- ✓ Los buenos cuidados dentales empiezan antes de que su niño cumpla su primer año y continúan durante el resto de su vida.
- ✓ No deje nunca que su niño se quede dormido con un biberón de leche, fórmula, jugo de fruta o bebidas endulzadas.
- ✓ Cumpla con sus citas dentales.
- ✓ Limite los dulces y las sodas.
- ✓ La buena salud dental es muy importante para mujeres embarazadas y también para sus hijos en gestación. No hay una relación entre la salud de las encías de la madre, y la salud general del bebé en gestación.